



EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.11

İlk Yayın Tarihi
28.08.2012

Revizyon Tarih/No
11.01.2019/03

Sayfa No
1 / 4

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.Edirne Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, analiz sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin arttırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

2.1.Şikâyet: Tüm tarafların Edirne Gıda Kontrol Laboratuvarı, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

2.2.İtiraz: Tüm tarafların Edirne Gıda Kontrol Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir

2.3.KYBS: Kalite yönetim Birimi Sorumlusu

2.4.NKRD: Numune Kabul ve Rapor Düzenleme

2.5.YGG: Yönetimin gözden geçirmesi

2.6.KYB: Kalite Yönetim Birimi

3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Müdür

3.2.Kalite yönetim Birimi Sorumlusu

3.3.NKRD Birim Sorumlusu

4.UYGULAMA

4.1.Hizmet Kalitesi İle ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.Müşteri ile iletişim, analiz raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KYBS'ne yönlendirilir. KYBS müşteriye Şikâyet-Öneri Formunu (FRM.18) doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Müşteri isterse şikayetini Şikayet ve Öneri Kutusuna da atabilir. Şikayet ve öneri kutusu her hafta Cuma günü kontrol edilir ve FRM.069 Şikayet ve Öneri Takip Kutusu Takip Formuna ilgili takip bilgisi eklenir. KYBS şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar. Şikayeti yanıtlayacak kişi, şikayete konu olan kişiden farklı biri olmalıdır. KYB ile ilgili şikayetler müdür yardımcısı tarafından yanıtlanmalıdır.

4.2.Analiz Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1.Edirne Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda analiz sonuçlarını gösteren analiz raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KYBS ve/veya ilgili Birim Sorumlusu müşteriye web adresinde de yayınlanan

Hazırlayan KYB	Kontrol Eden KYBS	Onaylayan Müdür
Şebnem MUTLU	Şükran UMUT	Ayhan ORAN

FRM.001/11.01.2019-02

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
Doküman No PRS.11	İlk Yayın Tarihi 28.08.2012	Revizyon Tarih/No 11.01.2019/03	Sayfa No 2 / 4	
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ				

Şikâyet-Öneri Formunu (FRM.18) doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. İlgili Birim Sorumlusu tarafından alınan Şikâyet-Öneri Formunu (FRM.18) KYBS'ne iletilir. KYBS, Şikâyet-Öneri Takip Formunu (FRM.19)'na her bir şikayet/öneriyi ve durumunu işler.

4.2.2.İlgili şikayet üzerine alınan karar, şikayetin geldiği gün esas alınarak 15 işgünü içinde müşteriye yazılı iletilir. Düzeltici faaliyetin sonucu müşteriye yazılı olarak iletilir.

4.2.3.KYBS tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürüne (PRS.06) göre işlem yapılır. Şikayeti ilgili birime iletir. Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.2.4.Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürüne (PRS.10) göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; KYBS (ihtiyaç duyulması halinde ilgili Birim Sorumlusu ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.5.Özel istek numunelerinde geriye dönük olarak analiz süreci (hesap hataları, yazım hataları vb.) kontrol edilir. Yeterli olmadığı durumda şikayete konu olan numune tekrar çalışmaya müsaitse (miktarı yeterli, son kullanma tarihi geçmemiş, bozulmamış vb.) müşteri ile mutabık kalınarak analizler tekrar edilir. Müşteri ile mutabık kalınamaması durumunda laboratuvarda saklanan ikincil numune müşteri ile mutabık kalınan bir hakem laboratuvara gönderilir ve bu laboratuvarın verdiği sonuçlar doğru kabul edilir. Yukarıdaki uygulamalar için müşteri ikincil numunenin muhafaza süresi içerisinde itiraz etmiş olmalıdır.

4.2.6.Özel istek ve resmi istek numunelerinde müşteri analiz sonucuna itiraz etmesi durumunda, analiz ücretini ödeyerek ikincil numune çalışılmasını isteyebilir. Edirne Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü ikincil numuneyi çalışır ve sonuçlar ilk numuneyle aynı olması durumunda müşteriye ücret iadesi yapmaz, sonuçlar farklı çıkarsa ilk analiz ücreti iade edilir.

4.2.7.İthalat, ihracat ve denetim numunelerinde pestisit, mikotoksin ve ağır metal analizleri için müşteri ikincil numunenin çalışılmasını talep ederse analiz ücretini öder. Mikrobiyolojik numunelerde şahit numune ayrılmaz.

4.2.8.İthalat, ihracat ve denetim numunelerinde ise numuneyi getiren kuruluşlar sonuç hakkındaki şikayetler için şahit numune olarak kendi kurumlarında muhafaza etmektedirler. Bu numunelerde şikayetler bu kurumlara yapılır ve kurumların kendi belirledikleri referans laboratuvarında numune analiz ettirilir. Referans laboratuvarın verdiği sonuç doğru kabul edilir.

Hazırlayan KYB	Kontrol Eden KYBS	Onaylayan Müdür
Şebnem MUTLU	Şükran UMUT	Ayhan ORAN



EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.11

İlk Yayın Tarihi
28.08.2012

Revizyon Tarih/No
11.01.2019/03

Sayfa No
3 / 4

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4.2.9.Yapılan tekrar analizlerinde analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.06) ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürüne (PRS.16) göre işlemler uygulanır.

4.2.10.Şikâyetler ve şikâyet sonucu yapılan işlemlerin kayıtları, Yönetimin Gözden Geçirme toplantısına veri olarak getirilir.

4.3.Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.3.1.Bu şekilde gelen şikâyetler Müdür ve KYBS tarafından ele alınır.

4.3.2.KYBS tarafından Şikâyet-Öneri Formu (FRM.18) ile işlem başlatılır.

4.3.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.4.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1.Edirne Gıda Kontrol Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.22) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KYBS tarafından yapılır.

4.4.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KYBS tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04) çerçevesinde değerlendirilir.

4.4.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PRS.02) göre KYBS tarafından saklanır.

4.5. KYBS, Laboratuvar Birim Sorumluları ve personelleri şikâyetlerin çözümlemesi faaliyeti ile ilgili problemlerin daha ortaya çıkmadan bertaraf edilmesini sağlamak için Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü (PRS.24)'ne göre risk değerlendirmesi yapar ve değerlendirmeyi devamlı bir surette uygular.

5.KAYITLAR

5.1.Şikâyet/Öneri Formu (FRM.018)

5.2. Şikâyet-Öneri Takip Formu (FRM.019)

5.3.Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.022)

Hazırlayan KYB	Kontrol Eden KYBS	Onaylayan Müdür
Şebnem MUTLU	Şükran UMUT	Ayhan ORAN

FRM.001/11.01.2019-02

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.11

İlk Yayın Tarihi
28.08.2012

Revizyon Tarih/No
11.01.2019/03

Sayfa No
4 / 4

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

5.4. Şikayet Öneri Kutusu Takip Formu (FRM.069)

5.5. Risk Analizi ve Değerlendirme Formu (FRM.080)

6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)

6.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04)

6.3. Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.06)

6.4. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)

6.5. Müşteriye Hizmet Prosedürü (PRS.10)

6.6. Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PRS.16)

6.7. Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü (PRS.24)

7. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	28.08.2012	İlk Yayın
01	03.04.2017	4.1.1. Şikayet ve Öneri kutusu takip sıklığı eklendi.
02	25.06.2018	4.2.5;4.2.6;4.2.7;4.2.8 Deney sonuçları konusunda müşteri ile anlaşmazlık olduğunda yapılacaklar tanımlanmıştır.
03	11.01.2019	Bakanlık logosu güncellendi; Madde 4.5, Madde 5 ve Madde 6 güncellendi

Hazırlayan KYB	Kontrol Eden KYBS	Onaylayan Müdür
Şebnem MUTLU	Şükran UMUT	Ayhan ORAN

FRM.001/11.01.2019-02

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.